

LA CUSTOMER EXPERIENCE: COME CREARE VALORE PER IL CLIENTE

Obiettivi

Il corso consentirà ai partecipanti di percepire le strategie di Customer eXperience per la creazione di valore, di definire le relazioni con i clienti, determinando con esattezza gli strumenti per coinvolgere i dipendenti e gestendo in modo efficace le politiche di Customer Care.

Destinatari

Direttori Responsabili Marketing e Commerciali, Servizio Clienti e di Front Office, Assistenti tecnici e Logistica / Magazzino.

Contenuti

1. CREAZIONE DI VALORE
2. DEFINIZIONE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE
3. DEFINIZIONE DELLE FUNZIONI AZIENDALI
4. VALORIZZAZIONE DEI PILASTRI DI UN'AZIENDA
5. IL RUOLO DELLE PERSONE
6. PROJECT WORK

Docente:

Cristina Braidì: Titolare Braidì Consulting - Braidì Consulting si occupa di consulenza aziendale in ambito risorse umane con attività di formazione, selezione, consulenza organizzativa e manageriale.

Requisiti di partecipazione

La partecipazione è soggetta alla normativa degli aiuti di stato quindi possono partecipare solo imprese che rientrano nei criteri della disciplina comunitaria UE 1407/13 (De minimis). Per poter partecipare, l'azienda o il libero professionista deve rientrare nel regime di de minimis (Regolamento UE N. 1407/2013 della

Commissione del 18 dicembre 2013), presentando all'atto dell'iscrizione la relativa dichiarazione.

Modalità di selezione

Saranno accettate soltanto le richieste di aziende che rispondono ai requisiti sopra indicati (destinatari e tipologia azienda). Il percorso formativo sarà avviato al raggiungimento di un numero minimo di 8 partecipanti.

Attestato rilasciato: Attestato di frequenza

Durata: 24 ore d'aula + 8 ore di consulenza personalizzata in azienda

Calendario

Da definire

Sede

Formazione in modalità Webinar

Informazioni e iscrizioni

La partecipazione è gratuita in quanto il corso è finanziato dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020.

Contatti

Annalisa Bertino 340 3668962

annalisa.bertino@cis-formazione.it

Maddalena Santoro 3460698541

maddalena.santoro@cis-formazione.it

Federica Serafino 340 – 8883727

Federica.serafino@cis-formazione.it